



AUDITORIA PQRS VIRTUAL

ACTA N° 2

Fecha: octubre 07 de 2020
Lugar: Oficina Control Interno
Hora: 09:30 pm

Nombre	Cargo
Yenny Marcela Cano Morales	Jefe de Control Interno

❖ ORDEN DEL DIA.

1. Revisión PQRS virtuales

❖ DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

1. Revisión PQRS virtuales

Con el fin de hacer control y seguimiento a la oportunidad de respuestas a través de la página Web de la alcaldía municipal, se analiza el archivo plano de PQRS virtuales recibidas tanto aprobadas como en proceso. Se evidencia que durante la vigencia se ha recibido 97 PQRS, de las cuales 1 aún no han vencido, de los 48 restantes que se encuentran EN PROCESO se evidencia lo siguiente:

- 4 en proceso desde el mes de enero
- 1 en proceso desde el mes de febrero
- 16 en proceso desde el mes de marzo
- 4 en proceso desde el mes de abril
- 2 en proceso desde el mes de mayo
- 7 en proceso desde el mes de junio
- 3 en proceso desde el mes de julio
- 4 en proceso desde el mes de agosto

7 en proceso desde el mes de septiembre

Por secretaría se tiene pendiente la respuesta de las siguientes PQRS:

DESPACHO ALCALDE	4
INSPECCION DE POLICIA	14
SECRETARÍA DE CULTURA	1
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
SECRETARÍA DE HACIENDA	14
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DE SALUD	2
VENTANILLA ÚNICA	10

El contratista comenta que la mayoría de estas respuestas se remitieron directamente al correo electrónico del usuario, por lo tanto, nuevamente se solicitará a los secretarios de cada una de las dependencias que las respuestas se den a través de la página web sea remitida su respectiva respuesta de la misma manera.

Se hace análisis de oportunidad de respuesta a las PQRS virtuales, de las 49 resultas se evidencia que 34 se respondieron en los 30 días siguientes, 7 se respondieron en los 35 días siguientes y 8 se respondieron en los 15 días siguientes. Es de resaltar la importancia de responder de manera oportuna y dentro de los tiempos establecidos por la norma.

Cada una de las secretarías tienen conocimiento del proceso para dar respuesta a las PQRS virtuales.

Siendo las 11:12 pm se da por terminada la reunión.



YENNY MARCELA CANO MORALES

Jefe de Control Interno